PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

OBSOLETO

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
Elaborado por: El Responsable de Calidad del Centro Fecha: mayo de 2022	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro Fecha: 6 de mayo de 2022	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 9 de mayo de 2022
El Responsable de Calidad del Centro Fdo. José Luis Bonal Zazo	El Secretario de la Comisión Fdo. José Luis Bonal Zazo	El Secretario de la Junta de Facultad Fdo. Javier Trabadela Robles

ÍNDICE

1.- OBJETO 3
2.- ALCANCE 3
3.- NORMATIVA 3
3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura 4
4.- DEFINICIONES 4
5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO 4
5.1 Subproceso 1. Gestión de recursos materiales 4
5.1.1 Consideraciones previas 4
5.1.2 Desarrollo del proceso. 5
5.2 Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro 6
5.3 Subproceso 3. Supervisión de servicios externos 7
6.- UNIDADES IMPLICADAS 8
7.- DOCUMENTOS 9
8.- DIAGRAMA 10
8.1- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales 10
8.2- Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro 11
8.3- Subproceso 3. Supervisión de servicios externos 12
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 13
9.1- Seguimiento 13
9.2- Evaluación 13
10.- ARCHIVO 13
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS 14
ANEXOS 14

OBSOLETO

1.- OBJETO

El objeto de este documento es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura (UEx) planifica sus recursos económicos y materiales, gestiona los servicios propios del Centro y supervisa los servicios externos, con el fin de favorecer el proceso formativo y mejorar la satisfacción de los grupos de interés implicados. El proceso afecta a las siguientes actividades:

- La identificación de necesidades de recursos materiales necesarios para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La planificación de la adquisición de recursos, en función del presupuesto y de las necesidades.
- La gestión, mantenimiento y uso de recursos materiales disponibles.
- La planificación y ejecución de actuaciones de mejora en los servicios del Centro.
- La mejora continua de recursos y servicios.
- El análisis de resultados y opiniones sobre recursos y servicios.
- La rendición de cuentas sobre recursos y servicios.

OBSOLETO

2.- ALCANCE

Este proceso se aplicará a la gestión de recursos (materiales y económicos) y a la gestión de servicios que repercuten en la calidad de las actividades formativas.

3.- NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en este procedimiento es de dos ámbitos: estatal y universitaria

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24-12-2001). Modificada por la Ley Orgánica 4/2007.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE-13-04-2007).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE 29-09-2021).
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado;
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado.
- Directrices de garantía de calidad de la ANECA.
- Legislación aplicable en la contratación y adquisición de servicios por organismos públicos.

3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE 23-05-2003).
- Normativas y Reglamentos Generales de la Universidad de Extremadura para establecer necesidades, planificar consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios prestados en los centros.
- Normativa de ejecución presupuestaria de la Universidad de Extremadura.

OBSOLETO

4.- DEFINICIONES

- **Recursos materiales.** Instalaciones (aulas, aulas de informática, salas con equipamientos audiovisuales, salas de estudio, salón de actos, sala de grados, sala de reuniones…) en las que se desarrolla la actividad de enseñanza-aprendizaje, así como el equipamiento y los materiales necesarios para esta actividad.
- **Servicios propios del Centro.** Servicios cuya prestación es una competencia directa del Centro, entre ellos se encuentran los siguientes: Conserjería, Secretaría, Informática, Medios Audiovisuales y Biblioteca.
- **Comisión de Asuntos Económicos.** Comisión compuesta por el Decano, el Administrador, dos profesores, un estudiante y el Secretario Académico. Sus funciones son gestionar los recursos materiales y los servicios.

5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO

En la FDyC el proceso de gestión de los recursos materiales y servicios del Centro se divide en tres subprocesos relacionados entre sí:

- Gestión de los recursos materiales
- Gestión de servicios propios del Centro
- Supervisión de servicios externos

5.1 Subproceso 1. Gestión de recursos materiales.

5.1.1 Consideraciones previas.

El proceso de gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo Decanal del Centro y será impulsado por el Decano, o Vicedecano en quien delegue, y el Administrador del Centro.

Los recursos materiales de la FDyC están formados por las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, aulas de informática, salas de reuniones, despachos, biblioteca…) y el equipamiento material científico, técnico y asistencial necesario para este proceso.

Para la gestión específica de los diferentes recursos materiales del Centro se elaborarán las correspondientes normativas de uso y gestión (Normativa de medios audiovisuales, Normativa de instalaciones y servicios informáticos y otras posibles normativas sobre locales e infraestructuras). Dichas normativas serán aprobadas por la Junta de Facultad y publicadas en la página Web de la Facultad.

5.1.2 Desarrollo del proceso.

OBSOLETO

El proceso gestión de los recursos materiales se desarrolla del siguiente modo:

1. **Análisis e identificación de necesidades.** Antes del 30 de junio de cada año el Equipo decanal del Centro solicitará a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT) un informe de necesidades de equipamientos docentes, medios audiovisuales y recursos especiales para el desarrollo de la enseñanza. Una vez recopilada toda la información sobre las necesidades se solicitará la opinión técnica del responsable de informática, del encargado de los medios audiovisuales y, si se considerara conveniente, de la Comisión de Tecnología, con el fin de planificar las actuaciones a llevar a cabo. En el caso de la existencia de intereses contrapuestos entre las necesidades formuladas por diferentes CCT se solicitará a la Comisión de Calidad del Centro que establezca el orden de prioridad en las actuaciones.

2. **Aprobación de la propuesta de actuación.**
   A partir de la información recopilada, el Equipo decanal presentará a la Junta de Facultad la propuesta de actuaciones, de lo cual quedará constancia en la correspondiente acta de la reunión (**P/SO005_FDyC_D001**). La propuesta debe ser acorde con la Política y Objetivos de Calidad del Centro, con los programas formativos, la legislación aplicable y los informes anuales de calidad.

3. **Ejecución de actuaciones.** Para la ejecución de las actuaciones acordadas es preciso tener en cuenta que existen dos situaciones:

   - Si el Centro dispone de recursos económicos suficientes para realizar las mejoras aprobadas (bien del presupuesto propio, bien de fuentes externas), el Equipo decanal llevará a cabo las actuaciones oportunas. Para ello tendrá en cuenta la información recogida por el Administrador del Centro y los informes de la Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento y del Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio. Asimismo, deberá establecer los criterios de selección de proveedores, de acuerdo con la normativa vigente sobre contratación y ejecución presupuestaria.

   - Si el Centro no dispusiera de recursos suficientes para llevar a cabo alguna actuación, el Decano enviará al Vicerrector con competencias en materia de planificación económica o infraestructuras una solicitud de recursos en la que se justifique adecuadamente la necesidad de recursos materiales. Una vez recibida la respuesta del Vicerrector, el Decano informará debidamente a la Junta de Facultad.

En el caso de situaciones especiales el Equipo decanal presentará a la Junta de Facultad las opciones posibles para que la Junta adopte la decisión que estime oportuna.

4. **Gestión de incidencias y mantenimiento ordinario.** El Administrador del Centro será el responsable del mantenimiento ordinario de los recursos materiales. La gestión y resolución de incidencias ordinarias relacionadas con el mantenimiento de los recursos materiales será llevada a cabo por los responsables de la Conserjería, quienes mantendrán actualizado un registro de incidencias (**P/SO005_FDyC_D002)**.

5. **Gestión de espacios.** La gestión de reservas de espacios será realizada por el Decanato del Centro a través de la agenda de reservas (**P/SO005_FDyC_D003)**.

6. **Rendición de cuentas**. Entre los meses de abril y mayo el Administrador del Centro elaborará una memora económica en la que recogerá la información esencial sobre las actuaciones realizadas relacionadas con la gestión de recursos materiales (**P/SO005_FDyC_D004).** La memoria económica deberá ser presentada ante la Junta de Facultad como documento de rendimiento de cuentas, y se dejará constancia de su aprobación en la correspondiente acta de la Junta (**P/SO005_FDyC_D005).**

OBSOLETO

5.2 Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro

El Equipo decanal y el Administrador del Centro son responsables de la gestión de los servicios propios de la Facultad (Consejería, Secretaría, Biblioteca, Informática y Medios Audiovisuales). No obstante, es preciso tener en cuenta que la Biblioteca de la Facultad depende también del Servicio de Biblioteca, Archivo y Documentación de la UEx.

1. **Planificación de actividades.** La gestión de los Servicios propios del Centro corresponde al Administrador del Centro, quien, junto al Equipo decanal recopilará información sobre las necesidades de los Servicios existentes y planificará las actuaciones que deben ser llevadas a cabo.

2. **Ejecución de actividades**. Los responsables y empleados de los servicios llevarán a cabo las actuaciones previstas, de acuerdo a lo establecido en las normativas de funcionamiento de los servicios implicados y a lo indicado por el Administrador del Centro

3. **Valoración de servicios**. A través del buzón de sugerencias, hojas de reclamaciones, encuestas de satisfacción y otros métodos de obtención de datos se obtendrá información relacionada con la opinión de los diferentes grupos de interés sobre el funcionamiento de los Servicios propios del Centro. El análisis de los datos recopilados permitirá adoptar decisiones sobre el funcionamiento de los Servicios.

4. **Rendición de cuentas.** La rendición de cuentas se llevará a cabo ante la Junta de Centro mediante diferentes documentos: los posibles informes individuales de servicios, como el informe de funcionamiento de la Secretaría (**P/SO005_FDyC_D006)**; la memoria económica anual (**P/SO005_FDyC_D004)**; y el informe anual de calidad del Centro, elaborado en el marco del proceso de análisis de los resultados (**P/ES005_FDyC).** En los informes se recogerán las posibles acciones de mejora a emprender para el curso siguiente.

5.3 Subproceso 3. Supervisión de servicios externos

El Administrador del Centro es el responsable de supervisar el funcionamiento de los servicios externos (Cafetería, Servicio de Limpieza y Seguridad), los cuales dependen del Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio.

1. **Supervisión de funcionamiento del servicio de cafetería**. Para controlar el correcto funcionamiento del servicio de cafetería se llevarán a cabo dos actividades. El Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio comunicará al Administrador del Centro la lista oficial de precios que deben ser aplicados, la cual será entregada al responsable de la cafetería para su publicación. Asimismo, el Administrador del Centro solicitará periódicamente al responsable de la cafetería una copia de los documentos justificativos de las inspecciones sanitarias reglamentarias.

2. **Supervisión de funcionamiento del servicio de limpieza**. El Administrador del Centro supervisará, junto con el Coordinador de Servicios del Centro, la planificación ordinaria del trabajo del servicio de limpieza. Asimismo, comunicará al encargado del servicio de limpieza la necesidad de llevar a cabo actuaciones especiales por circunstancias excepcionales.

3. **Supervisión de funcionamiento del servicio de seguridad**. El Administrador del Centro revisará los partes de incidencias registrados por el vigilante de seguridad. Asimismo, comunicará al Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio la necesidad de llevar a cabo actuaciones especiales de seguridad por circunstancias excepcionales (modificaciones de horarios, apertura de días festivos, etc.).

4. **Gestión de quejas sobre el funcionamiento de servicios externos**. Las quejas o sugerencias planteadas por los diferentes grupos de interés sobre el funcionamiento de los servicios externos a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx, serán atendidas por el Administrador del Centro.

OBSOLETO

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Equipo decanal	Decano o vicedecano en quien delegue	• Analizar e identificar las necesidades de recursos materiales. • Ejecución de actuaciones sobre recursos materiales • Gestión de espacios
Comisiones de Calidad de las Titulaciones	Coordinador de la Comisión	• Informar sobre las necesidades de equipamientos docentes, medios audiovisuales y recurso especiales para el desarrollo de la enseñanza.
Unidad de Servicios Informáticos	Responsable del servicio	• Valoración técnica de las necesidades de recursos materiales.
Servicio de medios audiovisuales	Responsable del servicio	• Valoración técnica de las necesidades de recursos materiales.
Comisión de Garantía de Calidad del Centro		• Valoración de casos de intereses contrapuestos sobre necesidades de recursos materiales.
Conserjería		• Mantenimiento del registro de incidencias.
Junta de Facultad		• Aprobación de la propuesta de actuación sobre las necesidades de recursos materiales. • Aprobación de la memoria económica • Aprobación del informe sobre el funcionamiento de la Secretaría
Administrador del Centro		• Informar sobre las actuaciones a realizar en materia de gestión de recursos materiales. • Gestión de incidencias • Mantenimiento ordinario de recursos • Elaboración de la memoria económica • Gestión de servicios propios del Centro • Valoración de datos sobre servicios propios del Centro • Supervisión general de servicios externos. • Recepción y entrega de la lista oficial de precios de cafetería • Solicitud de justificantes de inspecciones sanitarias de cafetería. • Supervisión de la planificación general del servicio de limpieza • Solicitud de actuaciones especiales de limpieza. • Revisión de partes de incidencias de seguridad. • Solicitud de actuaciones especiales de seguridad. • Atención de quejas y sugerencias
Coordinador de servicios		• Supervisión de la planificación general del servicio de limpieza

OBSOLETO

7.- DOCUMENTOS

Presentamos los documentos necesarios para el desarrollo del proceso agrupados en dos conjuntos correspondientes a los dos subprocesos definidos.

1.- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales.

- **P/SO005_FDyC_D001** Actas de Junta de Facultad. Aprobación de propuestas de actuación
- **P/SO005_FDyC_D002** Registro de incidencias.
- **P/SO005_FDyC_D003** Agenda de reservas de espacios.
- **P/SO005_FDyC_D004** Memoria económica.
- **P/SO005_FDyC_D005** Acta de Junta de Facultad. Aprobación de la memoria económica.

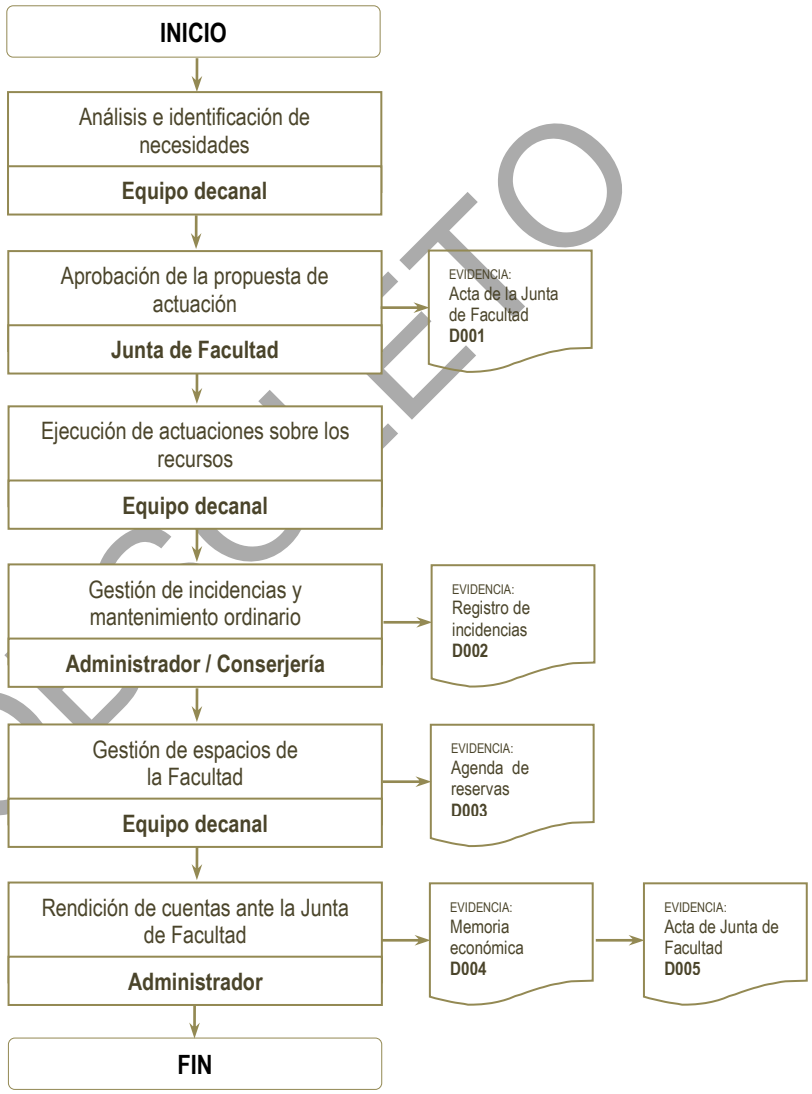
2.- Subproceso 2. Gestión de Servicios propios del Centro

- **P/SO005_FDyC_D005** Informe de funcionamiento de la Secretaría.

OBSOLETO

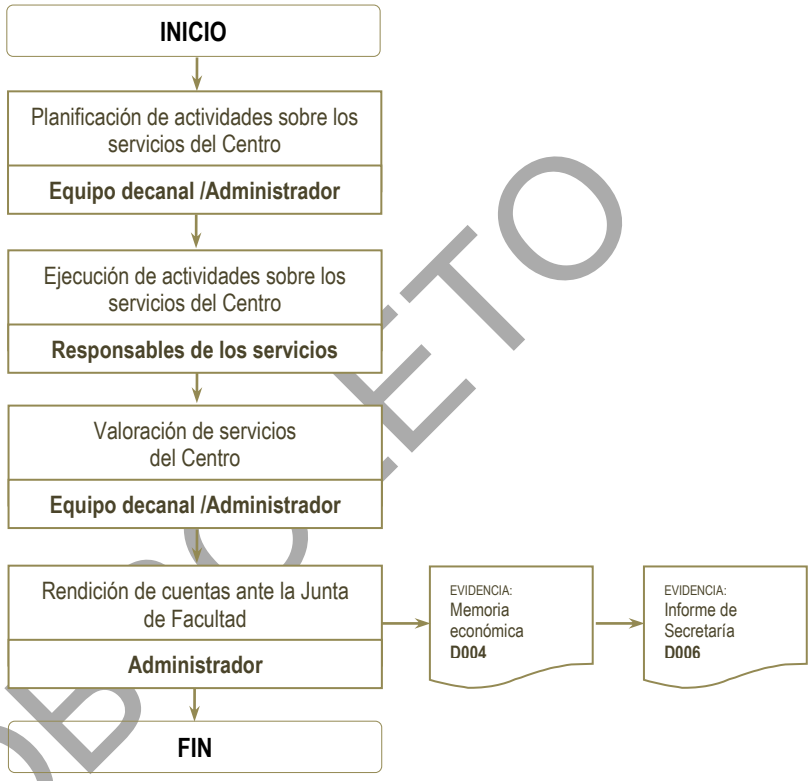
8.- DIAGRAMA

8.1- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales



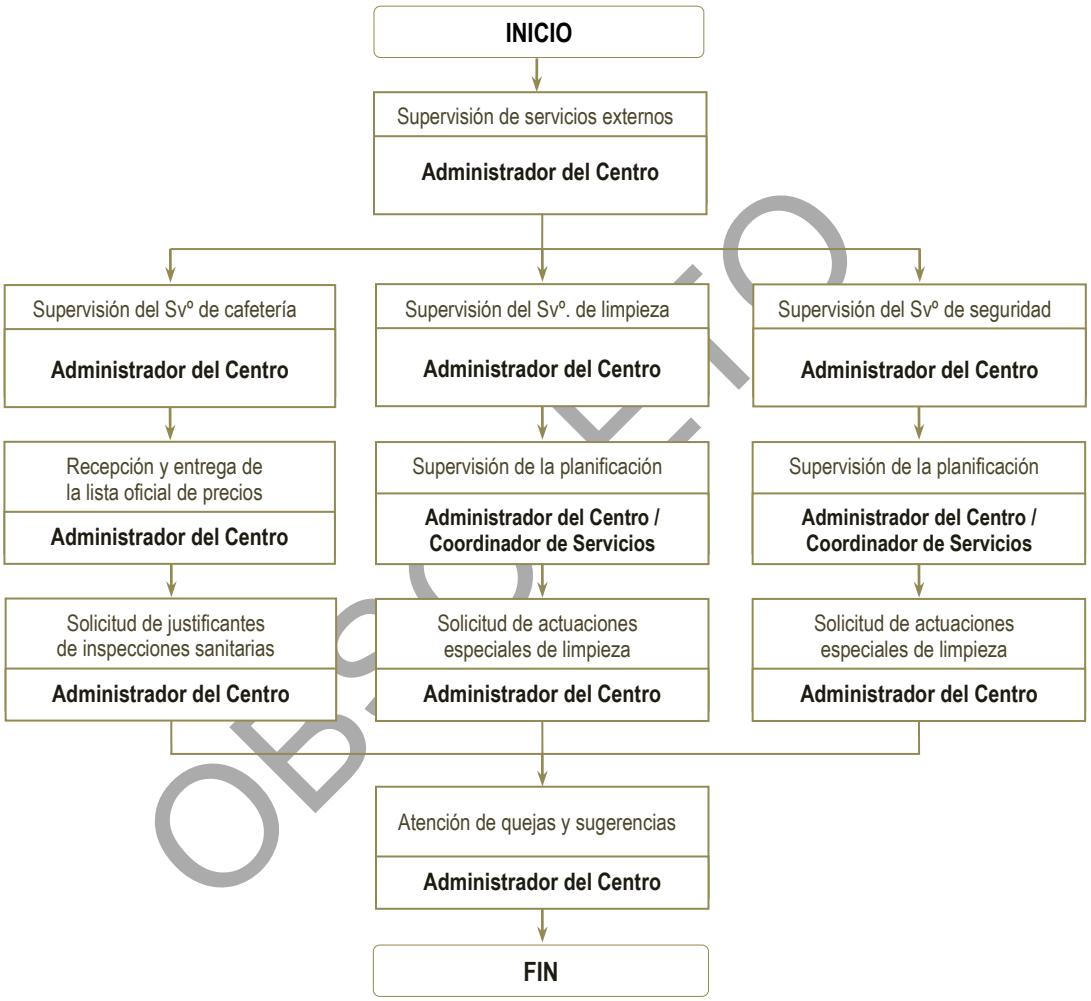
OBJETO

8.2- Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro



OBSOLETO

8.3- Subproceso 3. Supervisión de servicios externos



OBSOLETO

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1- Seguimiento

El seguimiento del proceso de reclamaciones se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias que así lo atestiguan. El responsable del seguimiento será el Responsable de Calidad del Centro, quien realizará el control utilizando el cuestionario establecido (**P/SO005_FDyC_AI** o **P/SO005_FDyC_AII)**. Este documento permitirá elaborar una propuesta de mejora si es preciso.

9.2- Evaluación

La evaluación del proceso será realizada por el RSGC con la ayuda del Equipo decanal y del Administrador del Centro, quienes proporcionarán la información necesaria para ello. Dicha evaluación se incluirá en el informe anual de calidad del Centro. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Promedio de alumnos por puesto en aulas de mobiliario.
- Promedio de alumnos por puesto en aulas de informática.
- Promedio de alumnos por puesto en biblioteca.
- Porcentaje de gastos de mantenimiento y conservación sobre el total de gastos corrientes.
- Porcentaje de gastos de inversión sobre el total de gastos corrientes.

OBSOLETO

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
P/SO005_FDyC_D001. Acta de Junta de Facultad. Aprobación de propuesta de actuación	Papel/Informático	Secretario académico	Permanente
P/SO005_FDyC_D002. Registro de incidencias	Papel/Informático	Conserjería	Anual
P/SO005_FDyC_D003. Agenda de reserva de espacios	Informático	Equipo decanal	Permanente En actualización
P/SO005_FDyC_D004. Memoria de gestión económica	Papel/Informático	Administrador	Permanente
P/SO005_FDyC_D005. Acta de Junta de Facultad. Aprobación de la memoria de gestión económica	Papel/Informático	Secretario académico	Permanente
P/SO005_FDyC_D006. Informe anual de funcionamiento de la Secretaría	Papel/Informático	Administrador	Permanente

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1	05-05-2008	Versión inicial
2	07-10-2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
3	17-07-2017	Revisión del proceso. Establecimiento de la secuencia de actividades Reelaboración del diagrama del proceso Establecimiento de nuevas evidencias (registro de incidencias, agenda de reservas) Diseño de documentos Revisión de indicadores
4	12-12-2018	Revisión del proceso. Establecimiento del subproceso 3 (Supervisión de servicios externos) Revisión de indicadores
4.1	09-05-2022	Actualización de la normativa y de las referencias correspondientes.

OBSOLETO

ANEXOS

- **P/SO001_FDyC_AI**. **D002.** Registro de incidencias
- **P/SO001_FDyC_AII**. Cuestionario para el seguimiento del proceso.